

## Convention de titulaire de carte

### Cartes prépayées Visa\* de la Banque d'investissement communautaire Vancity<sup>MC</sup>

Pour les cartes débutant avec les numéros 4216 5702:

<b>et une date expiration après Septembre 2014</b>	Cliquez <b>ICI</b> pour la Convention de titulaire de carte et les frais applicables sur la carte
<b>et une date expiration entre Février 2012 et Août 2014 (inclusivement)</b>	CLIQUEZ <b>ICI</b> POUR L'ACCORD DU TITULAIRE DE CARTE CLIQUEZ <b>ICI</b> POUR LES FRAIS APPLICABLES SUR LA CARTE Pour les cartes débutant avec les numéros 4216 5702, acquises avant le 8 Décembre 2011 avec aucune transaction, svp communiquer avec prepaidvisa@vcib.ca. Veuillez noter que des termes et conditions différentes peut être appliqués

<sup>MC</sup> Banque d'investissement communautaire Vancity est une marque de commerce de Vancouver City Savings Credit Union, utilisée sous licence.

\* Marque de commerce de Visa Int., utilisée sous licence.

# Convention de titulaire de carte

## Carte Visa prépayée de la Banque d'investissement communautaire Vancity<sup>MC</sup>

En vigueur à compter du 17 septembre 2018

Assurez-vous de lire la présente Convention, car vos droits à titre de titulaire de carte sont strictement limités.

Si vous n'acceptez pas les modalités de cette Convention, vous ne devez ni utiliser ni accepter la carte. Cette carte n'est valide que lorsque vous la signez.

### 1. Introduction.

La présente Convention régit votre Carte qui est émise par la Banque d'investissement communautaire Vancity et vous a été remise par une entité sociale à titre de promotion, de cadeau de fidélité ou de récompense, sans contrepartie de votre part. Pour consulter un exemplaire à jour de la présente Convention et des renseignements supplémentaires sur votre Carte, veuillez visiter <https://www.myrewardcard.ca> (cliquez sur Français au coin inférieur droit de la page) ou le site Internet figurant à l'arrière de votre Carte. Pour connaître la définition des termes utilisés dans la présente Convention et qui commencent par une lettre majuscule, consultez l'article 4.

### 2. Renseignements importants.

#### 2.1 Renseignements sur la Carte, les Soldes et les Opérations.

Si vous avez des questions concernant la présente Convention ou le Solde de votre Carte, composez le Numéro des services aux titulaires de carte 1-866-298-2854 ou allez en ligne à <https://www.myrewardcard.ca/>.

#### 2.2 Restrictions sur la Carte.

La Carte n'est pas rechargeable, elle n'est pas remboursable et vous ne pouvez pas l'annuler. Elle n'est pas non plus cessible une fois que vous la signez.

La Carte, le Solde de votre Carte ou tout autre relevé en lien avec la Carte :

- n'est pas un dépôt;
- ne génère pas d'intérêts;
- n'établit pas un compte de dépôt séparé ou quelque autre compte que ce soit chez nous et n'est lié en aucune manière à un compte bancaire chez nous; et
- ne constitue en aucun cas une preuve d'endettement ou de responsabilité de notre part à votre égard, si ce n'est pour honorer les opérations que vous avez commencées avec la Carte conformément à la présente Convention.

La Carte ne peut être utilisée que pour payer des biens et des services auprès de marchands qui acceptent Visa.

La Carte ne peut pas être utilisée (i) pour effectuer des retraits en espèces à des guichets automatiques bancaires; (ii) pour des opérations de « retrait d'argent liquide » (c.-à-d. des opérations où un marchand vous fait payer un montant supérieur au prix des biens ou des services achetés); (iii) pour des paiements périodiques par prélèvement automatique; (iv) dans des casinos ou pour une quelconque activité liée au jeu; (v) à des fins illégales, inacceptables ou illégitimes; ou (vi) après la Date d'expiration de la Carte.

De plus, vous n'avez pas le droit de rédiger des chèques ni d'exiger de remboursement sur les fonds disponibles dans le Solde de la Carte, et la Carte peut ne pas fonctionner à des terminaux sans surveillance comme des terminaux de paiement de terrains de stationnement et de pompes à essence, en raison des divers paramètres de sécurité de la Carte.

#### 2.3 Aucune assurance par la SADC.

Les fonds sur la Carte ne sont pas admissibles à l'assurance-dépôts fournie par la Société d'assurance-dépôts du Canada.

## 2.4 Expiration de la Carte et accès aux fonds.

La Carte et les fonds qui s'y trouvent expireront le dernier jour du mois de la Date d'expiration. Vous n'aurez pas le droit d'utiliser les fonds qui restent sur la Carte après son expiration.

## 2.5 Cartes perdues ou volées.

Vous serez responsable de la totalité des pertes, des dommages-intérêts et des frais de quelque nature que ce soit dans les cas suivants :

- a. votre Carte est perdue ou volée (sauf pour les frais imputés à votre Carte par des marchands que nous considérons comme non autorisés);
- b. votre Carte est utilisée à mauvais escient avec votre consentement;
- c. vous avez été négligent (notamment en ne surveillant pas votre Carte de sorte que des opérations non autorisées ont été effectuées);
- d. vous avez commis un acte frauduleux.

Si votre Carte est perdue ou volée, ou si quelqu'un d'autre peut connaître le numéro de votre Carte, vous devez nous en aviser immédiatement en composant le Numéro des services aux titulaires de carte figurant à l'arrière de la Carte et nous fournir votre nom, le numéro de la Carte, la Date d'expiration, la valeur initiale et l'historique des opérations. À cette fin, gardez toujours en lieu sûr le numéro de votre Carte, la Date d'expiration et une liste des opérations effectuées avec votre Carte. Toutes les opérations effectuées avant cet avis sont réputées avoir été autorisées par vous.

## 2.6 Paiements fractionnés.

Si un marchand le permet, vous pouvez utiliser votre Carte pour combiner des modes de paiement, souvent appelés « paiements fractionnés » (p. ex., faire un achat de 20 \$ et payer 10 \$ en argent comptant et 10 \$ avec la Carte). Si vous souhaitez faire un paiement fractionné et que le marchand le permet, vous pouvez : (i) dire au marchand d'utiliser le Solde de la Carte; ou (ii) si vous connaissez le Solde de votre Carte, dire au marchand de ne déduire de la Carte qu'un montant exact, qui doit être équivalent ou inférieur au Solde de la Carte. Vous devez ensuite veiller à payer la différence, à l'aide d'un autre mode de paiement.

## 2.7 Frais.

### Frais d'opérations en monnaie étrangère

2,5 % du montant de l'opération en monnaie étrangère. Si nous payons une opération en monnaie étrangère en dollars canadiens, le paiement sera déduit de la Carte au même taux de conversion que nous devons payer, majoré des frais d'administration de 2,5 % du montant converti. Ces frais s'appliquent tant aux débits qu'aux crédits et ne sont pas remboursables en cas d'annulation de la Carte.

Les frais ne sont pas remboursables. Les frais d'opérations en monnaie étrangère seront déduits du Solde de la Carte.

## 3. Droit de l'acheteur ou du destinataire de la Carte.

3.1 L'unique droit dont dispose un acheteur ou un destinataire d'une Carte qui ne la signe pas et/ou ne l'utilise pas pour son usage personnel est celui de remettre la Carte à un destinataire en tant que cadeau. La Carte doit être remise dans sa Pochette initiale et doit être accompagnée de la présente Convention, même si la Carte a été enlevée de sa Pochette initiale. La Carte n'est pas une carte de crédit. Aucun intérêt ne vous est versé sur le Solde de la Carte.

## 4. Définitions

Les définitions ci-dessous s'appliqueront aux termes ou expressions suivants utilisés dans le présent document :

(a) **Compte** Compte lié à votre Carte et dont nous effectuons la tenue. Vous pouvez accéder à votre Compte à <https://www.myrewardcard.ca>.

- (b) **Activer** et Activation L'activation de la Carte pour vous permettre de l'utiliser.
- (c) **Agent** Notre gestionnaire de programme de Carte et ses affiliés et sous-traitants, ainsi que toute personne auprès de laquelle vous avez acheté la Carte et qui participe à un programme de Carte Visa prépayée de la Banque d'investissement communautaire Vancity.
- (d) **Convention** La présente Convention de titulaire de carte, telle que modifiée de temps à autre.
- (e) **Solde** Fonds actuellement disponibles sur la Carte après des opérations. Nous effectuons la tenue du Solde de la Carte et il peut être consulté à <https://www.myrewardcard.ca>.
- (f) **Carte** La Carte Visa prépayée que nous vous avons émise et qui est libellée en dollars canadiens, y compris toute carte de remplacement pouvant être émise de temps à autre conformément à la présente Convention, et les renvois au terme « Carte » comprennent les Renseignements de sécurité.
- (g) **Pochette** L'étui et l'emballage dans lesquels votre Carte est présentée, où figurent des renseignements importants concernant votre Carte, y compris, notamment, les frais relatifs à votre Carte particulière.
- (h) **Services** rattachés à la carte. Tout service que nous fournissons lié à la Carte.
- (i) **Numéro** des services aux titulaires de carte Le Numéro des services aux titulaires de carte sans frais, 1-866-298-2854, indiqué à l'arrière de votre Carte ou indiqué sur le site Web.
- (j) **CVV2** Le numéro à trois chiffres imprimé après le numéro de compte partiel de la Carte qui figure sur la bande de signature à l'arrière de la Carte.
- (k) **Date d'expiration** (valable jusqu'au) La date (mois et année) imprimée à l'avant de la Carte et à laquelle la Carte de plastique et les fonds qui s'y trouvent expireront.
- (l) **Comprend, comprennent** et y **compris** sont réputés être suivis des mots « sans limitation ».
- (m) **Renseignements personnels** Les renseignements que nous recueillons lorsque nous vous fournissons des Services rattachés à la Carte, y compris les opérations sur votre Solde et les renseignements personnels que nous recueillons au moyen de formulaires de demande, de correspondance, de courriels, d'appels téléphoniques et d'Internet.
- (n) **Renseignements de sécurité** Les renseignements que vous donnez lorsque vous demandez la Carte ou lors de l'Activation, ou tout changement apporté à ces renseignements, y compris le numéro CVV2 à l'arrière de la Carte.
- (o) **Site Web** Le site <https://www.myrewardcard.ca> ou le site Internet indiqué à l'arrière de votre Carte.
- (p) **vous** et **votre** L'acheteur de la Carte, ou le destinataire qui reçoit la Carte en cadeau, qui signe l'arrière de la Carte et/ou qui l'utilise.
- (q) **nous** et **notre** La Banque d'investissement communautaire Vancity; l'émettrice de la Carte, dont le site Internet se trouve à <https://vancitycommunityinvestmentbank.ca/Visa>.

## 5. Propriété de la Carte.

La Carte est notre propriété et nous pouvons vous demander de nous la retourner si nous croyons avoir une bonne raison (y compris les raisons décrites à l'article 15.1 ci-dessous) de demander qu'elle soit retournée.

## 6. Activation.

À moins d'indication contraire sur la Pochette ou sur le reçu du marchand auprès duquel vous avez acheté la Carte, la Carte est activée et prête à être utilisée au moment où elle est émise à l'acheteur.

## 7. Utilisation de la Carte.

7.1 L'utilisation de la Carte est limitée au Solde de la Carte, tel qu'indiqué à <https://www.myrewardcard.ca>.

7.2 La Carte et les fonds qui s'y trouvent expireront le dernier jour du mois et de l'année imprimés à l'avant de la Carte et appelés « Date d'expiration ». La Carte et les fonds qui s'y trouvent ne peuvent être utilisés après leur expiration.

- 7.3 Lorsque vous présentez votre Carte à un marchand, celui-ci établira un reçu de vente qu'il peut vous demander de signer. Vous recevrez une copie du reçu de vente et vous devriez le conserver jusqu'à ce que l'opération figure à votre Solde. Cela vous permettra de suivre l'évolution de vos dépenses et de vos opérations figurant à votre Compte.
- 7.4 Vous convenez que nous ne sommes pas tenus de vérifier la signature sur une facture de vente établie dans le cadre d'une opération sur votre Carte et que nous pouvons autoriser et traiter une opération même si la signature sur la facture est différente de celle sur votre Carte.
- 7.5 Pour chaque opération pour laquelle vous utiliserez votre Carte pour l'achat de biens et de services, le montant de l'opération et les frais applicables seront débités immédiatement du Solde et le réduiront.
- 7.6 Chaque opération doit être autorisée ou validée avant d'être effectuée. Vous reconnaissez que lorsqu'une opération est autorisée, que vous ayez reçu ou non les biens ou les services au moment de l'autorisation, votre Solde diminuera en fonction du montant de cette autorisation.
- 7.7 Si vous commencez une opération avec un marchand et l'annulez par la suite, l'autorisation effectuée demeurera dans votre Compte pendant sept (7) jours. Le débit sera retiré de votre Solde après les sept (7) jours.
- 7.8 Les marchands qui sont des hôtels, des restaurants, des commerçants de vente par correspondance, des croisiéristes, des taxis ou services de limousine, des commerçants d'articles ou de services de santé ou de beauté et des agences de location de voiture peuvent obtenir des préautorisation pour des opérations sur la Carte d'un montant supérieur au montant final de l'opération (ce qui aurait une incidence temporaire sur le Solde de votre Carte). Tout montant requis à titre de préautorisation de la part d'agences de location de voiture ou d'hôtels sera débité du Solde de votre Carte. Si le marchand ne nous soumet pas d'opération finale après trente (30) jours, la préautorisation sera retirée de votre Compte et son montant sera crédité à votre Solde.
- 7.9 Si vous avez un problème avec un achat effectué avec la Carte ou un différend avec un marchand, vous devez traiter directement avec le marchand en cause. Si vous avez droit à un remboursement pour une quelconque raison relativement à une opération effectuée avec la Carte, vous convenez d'accepter le remboursement aux termes de la politique du marchand auprès duquel l'achat initial a été effectué. Au gré du marchand, les remboursements peuvent prendre la forme d'un crédit appliqué à votre Carte, d'un remboursement au comptant ou d'un crédit en magasin.
- 7.10 Vous n'avez pas le droit d'arrêter le paiement d'une opération que vous effectuez avec la Carte.
- 7.11 Vous êtes responsable de toutes les opérations autorisées effectuées avec votre Carte et de toutes les pertes indiquées aux articles 2.5 ou 12.1. Si vous autorisez une autre personne à utiliser votre Carte, vous convenez que nous pouvons refuser d'autoriser toute opération demandée par cette personne avec votre Carte, mais que si nous autorisons une telle opération, nous pouvons considérer que vous avez autorisé cette personne à utiliser votre Carte et que vous nous autorisez à débiter le montant de ces opérations de votre Solde.
- 7.12 Vous pouvez utiliser votre Carte pour des paiements fractionnés, aux termes de l'article 2.6 ci-dessus.
- 7.13 Vous pouvez utiliser votre Carte pour effectuer des opérations en ligne après l'avoir enregistrée à <https://www.myrewardcard.ca> (sauf indication contraire dans la présente Convention). Cependant, à cause des nombreux paramètres de sécurité différents des divers sites Web, nous ne pouvons garantir que votre Carte sera acceptée et qu'une opération sera approuvée par un site Web particulier.
- 7.14 Si un solde négatif sur votre Carte est créé à la suite d'une quelconque opération ou après le débit de frais, vous convenez de nous rembourser le montant de ce solde négatif dans les trente (30) jours suivant cette opération.
- 7.15 Nous pouvons refuser une opération si nous soupçonnons qu'elle pourrait être illégale, non autorisée, frauduleuse ou autrement interdite en vertu de la présente Convention.
- 7.16 Nous pouvons, à l'occasion, modifier les types d'opérations disponibles ou les entreprises qui acceptent votre Carte au point de vente. Pour savoir si vous pouvez utiliser votre Carte pour un type particulier d'opération, vous pouvez appeler le Numéro des services aux titulaires de carte.

## **8. Votre Solde.**

8.1 Si nous remarquons une erreur de notre fait au sujet de votre Solde, nous la corrigerons immédiatement.

8.2 Vous pouvez vérifier le Solde de votre Carte et vos opérations en ligne à <https://www.myrewardcard.ca> ou en composant le numéro sans frais 1-866-298-2854. Vous ne recevrez pas de relevé imprimé concernant vos opérations ou votre Solde.

8.3 Si vous remarquez une erreur ou une omission dans votre Solde relativement aux opérations sur votre Carte, vous devez alors nous aviser immédiatement en appelant le Numéro des services aux titulaires de carte. Si vous omettez de nous aviser de toute erreur ou omission se rapportant à l'opération dans les 30 jours qui suivent la date de l'opération, l'opération inscrite à votre Solde sera réputée être correcte de manière concluante, à l'exception de tout montant incorrectement crédité à la Carte. Un microfilm ou autre copie d'un relevé électronique d'une facture de vente ou tout autre document se rapportant à l'opération seront suffisants pour établir votre autorisation, et tout autre détail, de l'opération.

8.4 Si vous avez satisfait à nos demandes raisonnables de renseignements, nous corrigerons l'erreur, qu'elle soit de notre fait ou ait été commise par l'un de nos fournisseurs de service. Si nous décidons que nous n'avons pas commis d'erreur, nous vous aviserons par écrit ou par courriel dès que notre décision sera prise.

8.5 Si nous décidons que nous avons commis une erreur, il pourrait y avoir un délai dans l'inscription du crédit à votre Carte pendant que nous effectuons une enquête, mais l'inscription de ce crédit sera généralement faite dans un délai de dix (10) jours.

## **9. Services rattachés à la Carte.**

Nous pouvons vous fournir ou mettre à votre disposition des services spéciaux rattachés à la Carte qui peuvent être payés au moyen de la Carte. Nous expliquerons les modalités de ces Services rattachés à la Carte au moment où nous vous les fournirons ou les mettrons à votre disposition. Les modalités de la présente Convention continuent toujours de s'appliquer à des Services rattachés à la Carte que vous choisissez d'accepter, sauf dans la mesure où ces modalités sont modifiées par celles des Services rattachés à la Carte. Tout Service rattaché à la Carte peut être interrompu sans préavis, sous réserve des modalités qui s'appliquent à ce service particulier. Nous n'assumons aucune responsabilité au sujet de Services rattachés à la Carte qui sont fournis par des tiers.

## **10. Opérations effectuées en monnaie étrangère.**

10.1 Les opérations seront inscrites dans votre Compte en dollars canadiens seulement.

10.2 Si vous effectuez un achat ou obtenez des fonds avec la Carte dans une monnaie autre que le dollar canadien, vous nous autorisez à convertir le montant de cette opération en dollars canadiens, en fonction du taux demandé par le réseau Visa International le jour où nous traitons l'opération, majoré de frais d'administration de 2,5 % du montant de l'opération. Nous convertirons également les crédits (p. ex., les remboursements ou les retours) effectués en monnaie étrangère en dollars canadiens en fonction du taux demandé par le réseau Visa International le jour où nous traitons le crédit, majoré de frais d'administration de 2,5 % du crédit.

10.3 Vous reconnaissez que les frais de change et d'administration de la conversion des monnaies étrangères seront imputés tant pour les débits (p. ex., des achats en monnaie étrangère) que pour les crédits (p. ex., les remboursements ou les retours en monnaie étrangère) portés à votre Compte. Ces frais et écarts de taux de change feront généralement en sorte que le montant d'un débit pour un achat sera supérieur au montant du crédit correspondant pour un remboursement ou un retour de cet achat. Vous reconnaissez aussi qu'un crédit pour un remboursement ou un retour peut être traité à une date ultérieure à la date à laquelle le débit correspondant pour l'achat initial est traité, et qu'un changement du taux de change applicable entre ces dates peut réduire davantage le montant du crédit pour le remboursement ou le retour.

## **11. Sécurité de la carte.**

11.1 Vous devez assurer la sécurité de la Carte comme suit :

- (a) ne jamais laisser une autre personne utiliser votre Carte;
- (b) ne pas altérer la bande magnétique de la Carte;
- (c) ne pas donner le numéro de la Carte à une personne non autorisée;

- (d) ne pas donner les Renseignements de sécurité à une personne non autorisée;
- (e) respecter les directives raisonnables que nous vous donnons pour assurer la sécurité de la Carte et des Renseignements de sécurité.

## **12. Cartes perdues, volées et utilisées de façon abusive et opérations non autorisées.**

12.1 Si la Carte est perdue ou volée ou si quelqu'un d'autre peut connaître le numéro de votre Carte, vous devez nous en aviser immédiatement en composant le 1-866-298-2854 et nous fournir votre nom, le numéro de la Carte, la Date d'expiration, la valeur initiale et l'historique des opérations. Gardez en lieu sûr et séparé de la carte le numéro de la Carte, la Date d'expiration et une liste des opérations effectuées avec la Carte. Ne divulguez à personne le numéro de votre Carte sauf si l'équipe des services aux titulaires de carte vous le demande lorsque vous avez composé le 1-866-298-2854.

12.2 Si vous n'avez pas enregistré votre Carte sur le site Web (voir l'article 13.1 ci-dessous), vous nous autorisez à agir à votre place en tant que titulaire pour prendre les mesures que nous jugeons nécessaires en cas d'usage frauduleux présumé de la Carte ou du numéro de la Carte.

## **13. Enregistrement et remplacement des Cartes.**

13.1 Enregistrez votre Carte sur <https://www.myrewardcard.ca>, ou en appelant au 1-866-298-2854 en tout temps, y compris après la Date d'expiration. Vous devez enregistrer votre Carte pour effectuer la plupart des achats en ligne. Elle doit être enregistrée pour être remplacée si elle est perdue, volée ou endommagée, ou si vous souhaitez obtenir une Carte de remplacement.

13.2 La Carte sera remplacée à votre demande si elle est perdue ou volée, sous réserve des conditions suivantes :

- (a) vous devez nous aviser si la Carte est perdue ou volée, conformément à l'article 12;
- (b) nous nous réservons le droit de mener une enquête relativement à la validité de toute demande, de vérifier votre identité et de vous demander de nous remettre une déclaration sous serment relativement à votre demande;
- (c) le traitement de votre demande peut prendre jusqu'à trente (30) jours;
- (d) la Carte doit être enregistrée sur le site Web.

## **14. Protection des Renseignements personnels.**

Nous pouvons recueillir des Renseignements personnels de votre part lorsque vous achetez la Carte ou durant l'Activation, ou lorsque nous vous fournissons des Services rattachés à la Carte. Ces renseignements peuvent comprendre votre nom, l'adresse de votre domicile et votre adresse de courriel. Nous recueillerons, utiliserons et communiquerons vos Renseignements personnels uniquement en conformité avec notre politique de protection des renseignements personnels, qui se trouve à <https://vancitycommunityinvestmentbank.ca/Visa>. Vous avez la responsabilité de nous aviser de changements à votre numéro de téléphone, à votre adresse de domicile ou de courriel, au cas où nous devrions communiquer avec vous au sujet de votre Carte. Vous pouvez nous aviser d'un changement à vos coordonnées en nous appelant au 1-866-298-2854 ou en mettant vos coordonnées à jour à <https://www.myrewardcard.ca>.

## **15. Résiliation de la présente Convention.**

15.1 Nous pouvons demander que la Carte nous soit retournée, l'annuler ou en suspendre l'utilisation et/ou mettre fin à la présente Convention sans délai et sans avis si :

- (a) nous croyons que la Carte a été utilisée de façon abusive ou est susceptible de l'être;
- (b) nous croyons que la Carte a été achetée avec de l'argent contrefait;
- (c) vous avez enfreint ou violé l'une des modalités de la présente Convention;
- (d) il y a un différend au sujet de la propriété de la Carte;
- (e) nous croyons que la Carte est contrefaite; et
- (f) conformément à une autre disposition de la présente Convention.

15.2 Si nous désirons mettre fin à la présente Convention pour toute autre raison, nous pouvons le faire en vous remettant un préavis d'au moins quatorze (14) jours, que nous pouvons donner en affichant un avis sur <https://www.myrewardcard.ca> ou par toute autre façon raisonnablement valable. Cet avis indiquera la date à laquelle la présente Convention prendra fin et nous ne traiterons aucune opération sur la Carte qui aura été

effectuée à compter de cette date ou par la suite. Sous réserve de la phrase qui suit, vous aurez droit au remboursement de votre Solde en nous remettant votre Carte à l'adresse que vous pouvez obtenir en appelant le Numéro des services aux titulaires de carte. Les articles 2, 7, 12, 14, 17, 20 et 22 demeureront en vigueur après la résiliation de la présente Convention, de même que tout autre article qui, de par sa teneur, demeure valide après la résiliation.

## **16. Modification de la présente Convention.**

16.1 La présente Convention est en vigueur à compter de la date d'achat et on peut en consulter un exemplaire à jour à <https://www.myrewardcard.ca>.

16.2 Si nous augmentons l'un des frais ou en établissons un nouveau, nous vous le ferons savoir en envoyant un avis à l'adresse la plus récente dont nous disposons dans votre Compte au moins trente (30) jours d'avance et en affichant un avis sur le Site Web au moins 60 jours à l'avance.

16.3 Nous pouvons modifier la présente Convention afin de nous conformer aux lois ou règlements gouvernementaux, provinciaux ou fédéraux qui régissent la Carte ou pour toute autre raison que nous jugeons appropriée, en publiant un avis sur <https://www.myrewardcard.ca>. Tout changement que nous apportons à la présente Convention entrera en vigueur dans les 10 jours suivant la date à laquelle la version mise à jour de la Convention est publiée sur le site Web. Vous devriez vérifier <https://www.myrewardcard.ca> de temps à autre, pour vous assurer de prendre connaissance des changements qui pourraient avoir été apportés.

## **17. Notre responsabilité envers vous.**

17.1 Vous convenez que nous et nos Agents ne serons pas responsables envers vous des pertes, dommages ou dépenses, quels qu'ils soient, pour les raisons suivantes :

- (a) des directives de votre part qui ne sont pas suffisamment claires;
- (b) vous nous avez fourni des renseignements inexacts;
- (c) tout défaut découlant d'événements indépendants de notre volonté raisonnable;
- (d) tout défaut du système ou conflit de travail;
- (e) comment le refus d'accepter la Carte vous est communiqué;
- (f) les mesures que nous prenons conformément aux lois ou aux règlements gouvernementaux, fédéraux ou provinciaux ou à une ordonnance judiciaire;
- (g) toute question expressément exclue ou limitée ailleurs dans la présente Convention;
- (h) toute infraction ou violation de la présente Convention; ou;
- (i) le refus d'autoriser une opération quelconque, peu importe la raison.

17.2 Sauf au Québec, nous et nos Agents n'assumerons aucune responsabilité quant à quelque réclamation que ce soit, notamment pour blessure corporelle, décès, dommage aux biens ou perte financière, peu importe la cause, découlant de l'utilisation de la Carte, d'une négligence de notre part, de la violation d'un contrat ou de tout autre délit ou cause d'action en droit commun, en capitaux propres ou en vertu de la loi.

17.3 Sauf au Québec, nous et nos Agents ne serons en aucun cas tenus responsables des dommages indirects, spéciaux ou consécutifs.

17.4 La sécurité des renseignements transmis au moyen d'Internet peut ne pas être entièrement assurée et Internet et les systèmes en ligne connexes peuvent ne pas fonctionner constamment. Par conséquent, sauf au Québec, nous et nos Agents n'assumons aucune responsabilité à l'égard des pertes ou des dommages que vous pouvez subir si un tiers accède à vos renseignements personnels transmis au moyen d'Internet ou si vous êtes temporairement incapable d'avoir accès aux renseignements sur votre Solde et vos opérations à <https://www.myrewardcard.ca>.

## **18. Droits des tiers.**

Aucune des dispositions de la présente Convention ne conférera à un tiers un avantage ou le droit de faire valoir les modalités de la présente Convention.



## **19. Cession de nos droits.**

Nous pouvons céder l'un ou l'autre de nos droits et obligations aux termes de la présente Convention à toute autre personne ou entreprise, à condition que cette partie assume nos obligations aux termes de la présente Convention et, dans le cadre de cette cession, vous consentez à ce que nous cédions à une telle partie tous les Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.

## **20. Lois et compétence.**

La présente Convention sera interprétée conformément aux lois de la province de la Colombie-Britannique et aux lois applicables du Canada. Dans le cas d'un différend, vous reconnaissez la compétence des tribunaux de la Colombie-Britannique pour entendre ce différend et vous consentez à être lié par tout jugement de ces tribunaux.

**POUR LES RÉSIDENTS DU QUÉBEC UNIQUEMENT :** Les parties reconnaissent la compétence du Québec et la présente Convention sera interprétée conformément aux lois de la province du Québec et à celles du Canada et régie par ces lois.

## **21. Au Québec**

Nous reconnaissons tous deux avoir exigé la rédaction en anglais de la présente Convention. Both of us acknowledge that we and you have required that this Agreement be drawn up in English.

## **22. Déni de responsabilité.**

Bien que nous déployions tous les efforts nécessaires pour veiller à ce que les sources de renseignements fournissent des renseignements exacts concernant la Carte et votre Solde, nous dépendons de diverses sources de renseignements sur lesquels nous n'exerçons pas de contrôle, et ni nous ni nos Agents ne sauraient être tenus responsables de l'exactitude des renseignements provenant de ces sources.

## **23. Pour nous joindre.**

Les demandes se rapportant à la Carte devraient être adressées au Numéro des services aux titulaires de carte, 1-866-298-2854, qui est disponible 24 heures par jour et 7 jours sur 7. Les coordonnées se trouvent également sur <https://www.myrewardcard.ca>.

Si vous avez des questions d'ordre général au sujet de votre Carte ou voulez porter plainte, vous pouvez nous poster une lettre à l'adresse suivante :

Banque d'investissement communautaire Vancity  
C.P. 8000, Succursale Terminal  
Vancouver, BC V6B 4E2

Pour résoudre ces problèmes, nous avons un processus de résolution de plaintes et de différends en place. Vous pouvez vous procurer un exemplaire de cette politique à <https://vancitycommunityinvestmentbank.ca/Visa>.

## **24. Agence de la consommation en matière financière du Canada**

Si vous souhaitez formuler une plainte au sujet d'une de nos obligations en vertu d'une disposition visant les consommateurs de la Loi sur les banques, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada, au 427, avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa (Ontario) K1R 1B9 ou par l'intermédiaire de son site Web, à [www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca).

# Convention de titulaire de carte

## Carte prépayée Visa de la Banque d'investissement communautaire Vancity

Pour les cartes débutant avec les numéros 4216 5702 et une date expiration entre Février 2012 et Août 2014 (inclusivement)

Nous vous prions de lire la présente convention puisque vos droits à titre de titulaire de carte sont strictement limités. La carte est assujettie aux frais indiqués à l'article 8 de la présente convention ainsi que sur la pochette.

Si Vous N'acceptez Pas Les Modalités De La Présenté Convention, Vous Ne Devez Ni Utiliser Ni Accepter La Carte.

### 1. Introduction.

Les modalités suivantes de la présente convention régissent la Carte prépayée Visa de la Banque d'investissement communautaire Vancity émise par la Banque d'investissement communautaire Vancity. À ce titre, la présente convention constitue notre entente avec vous à l'égard de votre carte. En apposant votre signature au verso de la carte ou en l'utilisant, vous convenez d'être lié par les modalités de la présente convention.

### 2. Renseignements importants concernant le caractère de la carte

2.1 La carte émise dans le cadre de la présente convention :

- a. n'est valide que lorsque vous la signez;
- b. n'est pas remboursable et ne peut pas être annulée par vous;
- c. n'est pas une carte de crédit;
- d. ne constitue pas un dépôt auprès de nous (pas plus que votre solde ou tout autre relevé se rapportant à la carte) ni n'est reliée d'aucune manière à un compte bancaire auprès de la banque;
- e. ne constitue pas (pas plus que votre solde ou tout autre relevé se rapportant à la carte) une preuve d'endettement ou de responsabilité de la banque envers vous, sauf pour acquitter les opérations effectuées avec la carte tel qu'il est prévu dans la présente convention;
- f. ne peut être cédée après que vous l'avez signée;
- g. n'est pas assurée par la Société d'assurance-dépôt du Canada (pas plus que le solde).

2.2 La carte et son utilisation sont assujetties aux limites indiquées dans les présentes modalités. Il est entendu que vous n'avez pas le droit de tirer des chèques sur la carte ou de demander le remboursement du solde en cours des fonds disponibles sur la carte, et que vous avez uniquement le droit d'utiliser la carte conformément à la présente convention comme mode de paiement pour les biens et services des marchands qui acceptent Visa comme mode de paiement.

2.3 Aucun intérêt ne vous est payable sur le solde des fonds disponibles sur la carte.

2.4 L'unique droit dont dispose un acheteur ou un titulaire d'une carte qui ne signe pas la carte et/ou ne l'utilise pas pour son usage personnel est de remettre la carte en cadeau à un titulaire. La carte doit être remise dans sa pochette initiale et avec la présente convention, même si la carte a été retirée de sa pochette initiale. L'acheteur ou le titulaire de la carte n'aura aucun droit quel qu'il soit de faire des réclamations contre nous ou nos agents ou de demander un remboursement ou l'annulation de la carte.

### 3. Définitions

Les définitions qui suivent s'appliqueront aux termes ou expressions suivants utilisés dans le présent document :

- a. « **activer** » et « **activation** » L'activation de la carte pour vous permettre de l'utiliser.
- b. « **agent** » Un gestionnaire de programme de carte et ses affiliés et sous-traitants ainsi que toute personne auprès de laquelle vous avez acheté la carte et qui participe à un programme de Carte prépayée Visa de la Banque d'investissement communautaire Vancity.
- c. « **convention** » La présente convention de titulaire de carte.
- d. « **GAB** » Un guichet automatique bancaire.

- e. « **solde** » Le dossier que nous tenons à l'égard du solde des fonds disponibles sur la carte.
- f. « **banque** » La Banque d'investissement communautaire Vancity.
- g. « **carte** » La Carte prépayée Visa de la Banque d'investissement communautaire Vancity libellée en dollars canadiens, y compris toute carte de remplacement pouvant être émise de temps à autre conformément à la présente convention, et les renvois au terme « carte » comprennent les renseignements de sécurité.
- h. « **pochette** » L'étui et l'emballage dans lesquels votre carte est présentée, où figurent des renseignements importants concernant votre carte, y compris, notamment, les frais relatifs à votre carte en particulier.
- i. « **services rattachés à la carte** » Tout service que nous fournissons relativement à la carte.
- j. « **numéro du service à la clientèle** » Le numéro du service à la clientèle sans frais indiqué au verso de votre carte.
- k. « **CVV2** » Le numéro à trois chiffres imprimé après le numéro de compte partiel de la carte qui figure sur la bande de signature au verso de la carte.
- l. « **renseignements personnels** » Les renseignements que nous recueillons lorsque nous vous fournissons des services rattachés à la carte, y compris les opérations sur votre solde et les renseignements personnels que nous recueillons au moyen de formulaires de demande, de correspondance, de courriels, d'appels téléphoniques et d'Internet.
- m. « **renseignements de sécurité** » Les renseignements que vous donnez lorsque vous demandez la carte ou lors de l'activation, ou tout changement apporté à ces renseignements, notamment le numéro CVV2 au verso de la carte.
- n. « **nous** », « **notre** » La banque, à titre d'émettrice de la carte.
- o. « **site Web** » Le site Internet indiqué au verso de votre carte.
- p. « **vous** », « **votre** » L'acheteur de la carte, ou le titulaire qui reçoit la carte en cadeau, qui signe la carte au verso et/ou qui l'utilise.

#### **4. Émission de cartes**

4.1 La carte est la propriété de la banque et nous pouvons vous demander de nous la retourner si nous croyons avoir une bonne raison (y compris, notamment, les raisons décrites à l'article 14.1 ci-dessous) de demander qu'elle soit retournée.

4.2 La carte peut être utilisée pour l'achat de biens et de services auprès de marchands qui acceptent Visa comme forme de paiement et à aucune autre fin.

4.3 L'utilisation de la carte est limitée au montant prépayé et inscrite au crédit de la carte de temps à autre, tel qu'il figure sur votre solde.

#### **5. Activation**

À moins d'indication contraire sur la pochette ou sur le reçu du marchand auprès duquel vous avez acheté la carte, la carte est activée et prête à utiliser au moment où vous achetez la carte

#### **6. Utilisation de la carte**

6.1 La carte est pour l'usage exclusif de la personne à qui vous remettez la carte en cadeau et elle expire à la date imprimée au recto de la carte, mais peut être remplacée dans certaines circonstances (voir l'article 12).

6.2 La carte ne peut être utilisée après la date d'expiration.

6.3 Lorsque vous présentez votre carte, le marchand établira une facture que vous devrez signer. Vous recevrez une copie de la facture. Vous devriez garder chaque facture jusqu'à ce que l'opération figure à votre solde. Cela vous permettra de suivre l'évolution de vos dépenses et de votre solde.

6.4 Vous convenez que nous ne sommes pas tenus de vérifier la signature sur une facture établie dans le cadre d'une opération sur votre carte et que nous pouvons autoriser et traiter une opération même si la signature sur la facture est différente de celle sur votre carte.

6.5 L'utilisation de votre carte pour l'achat de biens et de services auprès des marchands constitue un retrait simultané sur votre carte et/ou une demande de fonds disponibles sur votre carte. Pour chaque opération, le montant de l'opération et les frais seront débités immédiatement du solde et le réduiront.

6.6 Chaque opération devra habituellement être autorisée ou validée avant d'être effectuée. Vous reconnaissez que lorsqu'une opération est autorisée, que vous ayez reçu ou non les biens ou les services au moment de l'autorisation, votre solde diminuera en fonction du montant de cette autorisation.

6.7 Si vous avez un problème avec un achat effectué avec la carte ou un différend avec un marchand, vous devez traiter directement avec le marchand en cause. Si vous avez droit à un remboursement pour quelque raison relativement à une opération effectuée avec une carte, vous convenez d'accepter le remboursement aux termes de la politique du marchand auprès duquel l'achat initial a été effectué. Au gré du marchand, les remboursements peuvent prendre la forme d'un crédit appliqué à votre carte, d'un remboursement au comptant ou d'un crédit en magasin. Les remboursements sous forme de crédit porté à votre carte paraîtront à votre solde après deux (2) ou trois (3) jours.

6.8 Vous n'avez pas le droit d'arrêter le paiement d'une opération que vous effectuez avec la carte.

6.9 Les opérations « de retrait d'argent liquide » (c.-à-d., les opérations d'un montant supérieur au prix des biens ou des services achetés) avec la carte sont interdites.

6.10 Certains marchands :

- a. pourraient ne pas vous permettre de combiner des types de paiement (p. ex., pour un achat de 20 \$, effectuer un paiement au comptant de 10 \$ et un paiement avec la carte de 10 \$); et
- b. dans le cas, notamment, des restaurants, des hôtels et des agences de location de voitures, pourraient obtenir à l'avance des autorisations pour des opérations sur la carte d'un montant supérieur au montant final de l'opération (ce qui aurait temporairement une incidence sur le solde de votre carte disponible pour régler d'autres opérations).

6.11 Vous êtes responsable de toutes les opérations autorisées effectuées avec votre carte et de toutes les pertes indiquées à l'article 11. Si vous autorisez une autre personne à utiliser votre carte, vous convenez que nous pouvons refuser d'autoriser toute opération demandée par cette personne avec votre carte, mais si nous autorisons une telle opération, nous pouvons considérer que vous avez autorisé cette personne à utiliser votre carte et que vous nous autorisez à débiter le montant de ces opérations de votre solde.

6.12 Votre carte ne peut être utilisée pour une opération que si votre solde est suffisant pour acquitter le montant de l'opération.

6.13 Si un solde négatif sur votre carte est créé par erreur après que vous avez effectué ou autorisé une opération, vous convenez de nous rembourser le montant du solde négatif dans les trente (30) jours de cette opération.

6.14 La carte ne peut pas être utilisée pour obtenir de l'argent liquide à un GAB. Les tentatives d'utilisation de la carte à un GAB seront refusées.

6.15 Vous ne pouvez pas effectuer des paiements réguliers pré-autorisés au moyen de votre carte.

6.16 Vous ne pouvez pas utiliser votre carte à des fins illégales. Si une tentative d'opération illégale a lieu, l'opération peut être refusée.

6.17 Vous pouvez utiliser votre carte pour effectuer des opérations en ligne et à des terminaux sans préposé; toutefois, à cause de certaines caractéristiques de sécurité, nous ne pouvons garantir que votre carte fonctionnera sur tous les sites Web ou les terminaux sans préposé.

6.18 Vous ne pouvez pas utiliser votre carte dans des casinos ou pour des jeux de hasard.

6.19 Nous n'assumons aucune responsabilité envers vous en raison d'un refus de notre part lié à une opération donnée, peu importe notre raison.

## **7. Votre solde**

7.1 La carte est limitée au solde maximum de fonds disponibles en tout temps.

7.2 Vous pourrez vérifier votre solde et les opérations portées à votre carte au moyen du site Web. Il est important de connaître le solde de votre carte, car les marchands ne peuvent pas le vérifier pour vous.

7.3 Vous pourrez également avoir accès à votre solde en appelant le numéro du service à la clientèle en tout temps, 24 heures par jour, sept jours par semaine. Vous pouvez vérifier votre solde et les cinq (5) dernières opérations portées à votre carte au moyen de notre système automatisé ou en parlant directement à un téléphoniste pour vérifier toutes les opérations portées à votre carte. Vous ne recevrez pas de relevé écrit indiquant vos opérations ou votre solde.

7.4 Bien que nous ayons confiance en nos systèmes et niveaux de sécurité, la sécurité des renseignements transmis au moyen d'Internet peut ne pas être entièrement assurée et Internet et les systèmes en ligne connexes peuvent ne pas fonctionner en tout temps. En conséquence, nous n'assumons aucune responsabilité à l'égard des pertes ou des dommages que vous pouvez subir si un tiers accède à vos renseignements personnels transmis au moyen d'Internet ou si vous êtes temporairement incapable d'avoir accès aux renseignements sur votre solde au moyen du site Web.

7.5 Si nous remarquons une erreur dont nous sommes responsables dans votre solde, nous la corrigerons immédiatement.

7.6 Si vous remarquez une erreur ou une omission dans votre solde relativement aux opérations sur votre carte, vous devez alors nous aviser immédiatement en appelant le numéro du service à la clientèle. Nous pouvons vous demander de nous fournir des renseignements écrits additionnels concernant toute erreur ou omission. Si vous omettez de nous aviser de toute erreur ou omission se rapportant à l'opération dans les trente (30) jours qui suivent la date de l'opération, l'opération inscrite à votre solde sera réputée de manière concluante être exacte, à l'exception de tout montant incorrectement crédité à la carte. Un microfilm ou une autre copie d'un relevé électronique d'une facture ou tout autre document se rapportant à l'opération seront suffisants pour établir votre autorisation, et tout autre détail, de l'opération.

7.7 Si vous avez satisfait à nos demandes raisonnables de renseignements, nous corrigerons l'erreur commise par nous ou par l'un de nos fournisseurs de service.

Si nous arrivons à la conclusion que nous n'avons pas commis d'erreur, nous vous aviserons par écrit ou par courriel dès que notre décision sera prise.

7.8 Si nous arrivons à la conclusion que nous avons commis une erreur, il pourrait y avoir un délai dans l'inscription du crédit à votre carte pendant que nous effectuons une enquête, mais l'inscription de ce crédit sera généralement faite dans un délai de dix (10) jours.

## **8. Frais**

8.1 Vous nous autorisez à imputer à votre solde la marge en devises étrangères décrite à l'article 9.2 et, si nous émettons d'autres cartes dans l'avenir, les frais supplémentaires qui sont indiqués sur la pochette de la carte en particulier.

## **9. Opérations effectuées en monnaie étrangère**

9.1 Le solde est en dollars canadiens et les opérations sont censées être effectuées en dollars canadiens seulement.

9.2 Si une opération est faite sur votre carte dans une devise autre que le dollar canadien, vous nous autorisez à imputer à votre solde les frais payés par la banque en dollars canadiens pour obtenir le montant de l'opération en devise étrangère, calculé le jour où nous traitons l'opération, majoré d'une marge de 2,50 % du montant converti de l'opération. Vous nous autorisez à déduire du montant de tout crédit à votre carte, que nous recevons en devise étrangère, le montant des frais payés par la banque pour obtenir le montant en monnaie canadienne, majoré d'une marge de 2,50 % du montant converti du crédit.

## **10. Sécurité de la carte**

Vous devez assurer la sécurité de la carte comme suit :

- a. ne jamais laisser une autre personne utiliser votre carte;
- b. ne pas modifier la bande magnétique de la carte;
- c. ne pas donner le numéro de carte à une personne non autorisée;
- d. ne pas donner les renseignements de sécurité à une personne non autorisée;
- e. respecter les directives raisonnables que nous donnons pour assurer la sécurité de la carte et des renseignements de sécurité.

## **11. Votre responsabilité en cas de cartes perdues, volées et utilisées de façon abusive et d'opérations non autorisées**

11.1 Vous serez responsable de l'ENSEMBLE des pertes, dommages et dépenses de quelque nature que ce soit si :

- a. votre carte est perdue ou volée, exception faite de ce qui est indiqué à l'article 11.4;
- b. votre carte est utilisée de façon abusive avec votre consentement;
- c. vous avez fait preuve de négligence (notamment si des opérations non autorisées sont effectuées sur votre carte par suite de votre manque de diligence);

ou

- d. vous avez commis un acte frauduleux.

11.2 Si votre carte est perdue ou volée ou s'il est possible que quelqu'un d'autre connaisse votre numéro de carte, vous devez nous en aviser immédiatement en appelant le numéro sans frais indiqué au verso de la carte et en nous donnant votre nom, le numéro de la carte, la date d'expiration, la valeur initiale et l'historique des opérations. Par conséquent, vous devriez conserver en lieu sûr un dossier contenant le numéro de la carte, la date d'expiration et les opérations que vous effectuez au moyen de la carte. Toutes les opérations effectuées avant que nous soyons avisés de la situation seront jugées comme ayant été autorisées par vous.

11.3 Sous réserve des modalités de l'article 11.1, vous ne serez pas responsable des charges imputées à votre carte par un marchand que nous avons identifié comme étant non autorisé.

11.4 Si vous n'avez pas enregistré votre carte sur le site Web (voir l'article 12.1 ci-dessous), vous nous autorisez à agir à votre place en tant que titulaire pour prendre les mesures que nous jugeons nécessaires en cas d'usage frauduleux présumé de la carte ou du numéro de la carte.

## **12. Enregistrement et remplacement des cartes**

12.1 Vous pouvez enregistrer votre carte en suivant les instructions figurant sur le site Web.

12.2 Si votre carte a été enregistrée et qu'un solde y figure à son expiration, nous vous émettrons, à votre demande et sans frais, une nouvelle carte ayant une nouvelle date d'expiration.

12.3 Nous remplacerons votre carte si elle est perdue ou volée (normalement dans un délai de 30 jours), sans frais, à la condition que vous nous en avisiez conformément à l'article 11.2 et que nous soyons en mesure de vérifier votre identité et la validité de la demande, y compris, si nous le souhaitons, en vous demandant de nous remettre une déclaration sous serment.

## **13. Renseignements personnels**

Nous recueillerons, utiliserons et communiquerons vos renseignements personnels uniquement en conformité avec la politique de protection des renseignements personnels de la banque. Un exemplaire de cette politique peut être obtenu sur le site Web indiqué au verso de votre carte.

## **14. Résiliation de la présente convention**

14.1 Nous pouvons demander que la carte nous soit retournée ou annuler ou suspendre l'utilisation de la carte et/ou mettre fin à la présente convention sans délai et sans avis si :

- a. nous croyons que la carte a été utilisée de façon abusive ou est susceptible de l'être;
- b. nous croyons que la carte a été achetée avec une carte de crédit frauduleuse, un chèque sans provision ou de l'argent contrefait;
- c. vous avez violé l'une ou l'autre des présentes modalités;
- d. un différend existe quant à la propriété de la carte; ou
- e. nous croyons que la carte est contrefaite.

14.2 Si nous désirons mettre fin à la présente convention pour toute autre raison, nous pouvons le faire en vous remettant un avis d'au moins trente (30) jours, que nous pouvons donner en affichant un avis sur le site Web ou vous remettre de toute autre façon raisonnablement valable. Cet avis indiquera la date à laquelle la présente convention prendra fin et nous ne traiterons aucune opération sur la carte effectuée à compter de cette date. Sous réserve de la phrase qui suit, vous aurez droit au remboursement de votre solde en nous remettant votre carte à l'adresse que vous pouvez obtenir en communiquant avec le numéro du service à la clientèle. Les articles 6.1, 6.2, 6.19, 11, 13 et 16 demeureront en vigueur après la résiliation de la présente convention

## **15. Modification de la présente convention**

15.1 La présente convention est en vigueur à compter de la date d'achat et un exemplaire à jour de la convention peut être obtenu sur le site Web.

15.2 Nous pouvons modifier la présente convention de temps à autre, en affichant un avis sur le site Web. Si votre carte est utilisée pour une opération après la modification de la présente convention, cela signifiera que vous acceptez les modifications que nous lui avons apportées.

15.3 Nous pouvons modifier la présente convention afin de nous conformer aux lois ou règlements gouvernementaux, provinciaux ou fédéraux régissant la carte ou pour toute autre raison que nous jugeons appropriée.

## **16. Notre responsabilité envers vous**

16.1 Vous convenez que nous et nos agents ne serons pas responsables envers vous des pertes, dommages ou dépenses, quels qu'ils soient, causés par :

- a. des directives de votre part qui ne sont pas suffisamment claires;
- b. votre omission de nous fournir des renseignements exacts;
- c. un manquement causé par des événements hors de notre volonté raisonnable;
- d. une panne de système ou un conflit de travail;
- e. un GAB qui refuse ou est incapable d'accepter votre carte;
- f. la manière dont le refus d'acceptation de la carte vous est communiqué;
- g. la prise, de notre part, de mesures exigées par la loi ou la réglementation gouvernementale, fédérale ou provinciale ou par ordonnance du tribunal ;
- h. toute question expressément exclue ou limitée ailleurs dans la présente convention; ou
- i. tout manquement à la présente convention ou toute violation de la présente convention de votre part.

16.2 Nous et nos agents n'assumerons aucune responsabilité quant à quelque réclamation que ce soit, notamment pour blessure corporelle, décès, dommage aux biens ou perte financière causé de quelque manière que ce soit, découlant de l'utilisation de la carte, d'une négligence de notre part, de la violation d'un contrat ou de tout autre délit ou cause d'action en common law, en equity ou en vertu de la loi.

16.3 Nous et nos agents ne serons en aucune circonstance tenus responsables des dommages indirects, spéciaux ou consécutifs.

## **17. Droits des tiers**

Aucune des dispositions de la présente convention ne conférera à un tiers un avantage ou le droit de faire valoir les modalités de la présente convention.

## **18. Transfert de nos droits**

Nous pouvons céder l'un ou l'autre de nos droits et obligations aux termes de la présente convention à toute autre personne ou entreprise, à condition que cette partie assume nos obligations aux termes de la présente convention et, dans le cadre de cette cession, nous pouvons transférer à une telle partie tous les renseignements personnels vous concernant que nous détenons.

## **19. Droit et compétence**

La présente convention sera interprétée conformément aux lois de la province de la Colombie-Britannique et aux lois applicables du Canada. Dans le cas d'un différend, vous reconnaissez la compétence des tribunaux de la Colombie-Britannique pour entendre ce différend et vous consentez à être lié par tout jugement de ces tribunaux.

## **20. Déni de responsabilité**

Bien que nous déployions tous les efforts nécessaires pour veiller à ce que les sources de renseignements fournissent des renseignements exacts concernant la carte et votre solde, nous dépendons de diverses sources de renseignements sur lesquels nous n'exerçons pas de contrôle, et ni nous ni nos agents ne sauraient être tenus responsables de l'exactitude des renseignements provenant de ces sources.

## **21. Pour nous joindre**

Toutes les demandes se rapportant aux cartes devraient être adressées au numéro du service à la clientèle indiqué au verso de votre carte. Nos coordonnées peuvent également être obtenues sur le site Web. Le service à la clientèle tentera de résoudre les problèmes aussi vite que possible et conformément à notre politique de traitement des plaintes.

### **Agence de la consommation en matière financière du Canada**

Si vous avez une plainte à formuler concernant une question découlant de la présente convention, vous pouvez déposer une plainte écrite auprès de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada en la faisant parvenir :

i) À son bureau, à l'adresse :

Édifice Enterprise  
427, avenue Laurier Ouest, 6e étage  
Ottawa (Ontario) K1R 1B9, ou

ii) par l'intermédiaire de son site Web, à l'adresse :

[www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)